

仙居县文化城市综合体物业管理服务合同

项目名称：仙居县城市文化综合体物业管理服务 项目编号：XJCG-2024-GK011

甲方：仙居县文化和广电旅游体育局 所在地：仙居县安洲街道省耕西路 77 号 5 楼中

乙方：浙江省仙居县保安服务有限公司 所在地：仙居县南峰街道穿城中路 105 号

甲、乙双方根据仙居县政府采购中心关于项目名称：仙居县城市文化综合体物业管理服务 项目编号：XJCG-2024-GK011项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同文件

- （一）合同条款
- （二）中标通知书
- （三）更正补充文件
- （四）招标文件
- （五）乙方投标文件
- （六）其他

上述所指合同文件应认为是互相补充和解释的，但是有模棱两可或互相矛盾之处，以其所列内容顺序为准。

二、合同内容及服务标准

（一）服务范围

本项目服务范围为仙居县城市文化综合体（除永安剧院内部区域、仙居县博物馆、商业区域内部范围外），投标人如对服务范围不明晰的可到仙居县省耕西路 77 号 5 楼中 519 室查看平面图或实地踏勘。

1. 秩序维护服务范围

- （1）仙居县城市文化综合体停车场、地下车库及道闸管理的秩序维护服务；
- （2）仙居县城市文化综合体内外围巡逻的秩序维护服务；
- （3）仙居县城市文化综合体消控室、监控室的秩序维护服务；
- （4）仙居县城市文化综合体消控室的秩序维护服务；
- （5）仙居县城市文化综合体会议演出展览活动期间的秩序维护服务；
- （6）仙居县城市文化综合体文化馆、图书馆等秩序维护服务；

(7) 仙居县城市文化综合体突发应急事故及公共防控工作。

2. 保洁服务范围

(1) 仙居县城市文化综合体内外围区域的保洁服务（含建筑外立面清洗，一年不少于 1 次，作业人员须具有高空作业上岗证（上岗前提供））。

(2) 仙居县城市文化综合体生活垃圾清运（清运至指定的垃圾中转站）；

(3) 仙居县城市文化综合体垃圾分类、收集及清运、公共环境卫生服务等。

(4) 仙居县城市文化综合体会议演出展览活动期间的保洁服务；

3. 综合服务范围

(1) 仙居县城市文化综合体各馆的引导讲解指引服务。

(2) 仙居县城市文化综合体的各馆工作任务要求熟悉，能够展示综合体的文化品牌，演出展览活动期间协助工作等服务。

(3) 物业档案资料管理；

4. 工程服务范围

(1) 物业管理服务区域内房屋的维修、养护和管理（包括屋顶、外墙面、承重结构、楼梯、走廊通道、公共庭院等）；

(2) 物业管理服务区域内公用部位、共用设施设备的运行、管理及维修保养（包括电力设施设备、消防设施、机电设备、道路、路灯、供水、车位等）；

(3) 物业管理服务区域内装饰装修活动进行监督和管理（装修不得破坏主体结构）；

(4) 电梯 24 小时正常运行；

(5) 协助甲方向物业使用人收取房屋租赁费、物业管理服务费和水电费及燃气费；

(6) 法律政策及合同规定的其他事项。

5. 绿化服务范围

物业管理服务区域内绿化养护、维护和管理。

（二）服务人员要求

1. 各岗位服务人员配备总数不得少于 40 人，详见人员配备表。

2. 项目负责人年龄 48 周岁以下，中专及以上学历，电脑操作熟练，具有从事物业管理服务工作 5 年以上工作经验，具有丰富的管理经验和较强的综合协调沟通能力，以及应变处理突发事件的能力，无犯罪记录。

3. 保洁主管年龄在 48 周岁（含）以内，中专及以上学历，身体健康；持有物业管理经理证，有 5 年以上类似项目保洁管理和培训经验，熟练运用保洁设备和工具。

4. 保洁人员年龄不得超过 60 周岁，身体健康，有 2 年以上相关工作经验。

5. 秩序员要求具有保安资格证书，无违法犯罪记录，具有初中及以上学历，男性 14 人，年龄 20 周岁至 55 周岁(其中 A 秩序员 10 名，要求 40 周岁以下，身高 1.65 米及以上；B 秩序员 4 名要求 55 周岁以下)，无违法犯罪记录。退伍军人优先，可适当放宽年龄。

6. 客服兼办公室人员年龄不得超过 35 周岁，要求身高 1.6 米以上，大专及以上学历，身体健康，气质大方、端庄秀丽。

7. 工程服务高压配电管理员必须持有有效高压电工作业证书，年龄 40 周岁至 55 周岁。低压配电管理员必须持有有效电工作业证书年龄不得高于 55 周岁。高压配电管理员和低压配电管理员熟悉各类维修，有 3 年以上相关维修经验。

8. 绿化管护员，年龄 55 周岁及以下，身体健康，有园林绿化专业证书或 2 年及以上工作经验。

9. 消控秩序维护员（监控秩序员）：年龄在 50 周岁（含）以内，初中及以上学历，身体健康；必须持有建(构)筑物消防员职业资格证书，有三年以上类似项目监控（消控）管理经验；熟悉掌握消防系统、安防系统的使用及操作。

物业服务人员最低配置要求如下： 人员配备表

人员配备（总数≥40 人）			备注
岗位	最低人数（人）		
项目负责人		1	
综合服务	客服兼办公室人员	1	
工程服务	高压配电管理	1	2 ▲相关服务人员必须持有效高压电工作业证，并将作业证书编入商务与技术文件中 ▲相关服务人员必须持有效有效电工作业证书，并将相关证书编入商务与技术文件中
	低压配电管理	1	
保洁服务	主管	1	18
	保洁员（60 周岁以下）	17	
绿化服务	绿化管护员	1	1 园林绿化专业证书或 2 年及以上工作经验
秩序维护服 务	A 秩序员（40 周岁以下）	10	17
	B 秩序员（55 周岁以下）	4	

	消控秩序维护员 (监控秩序员)	3	▲相关服务人员必须持建(构)筑物消防员职业资格证书,并将相关证书编入商务与技术文件中
合计		40	

(三) 服务要求

1. 项目负责人服务要求

- (1) 工作时间由甲方安排,不得迟到早退。
- (2) 每月30日前书面制定下月度物业服务工作计划并进行当月工作总结,同时每周至少一次协同公司分管领导对上周工作情况进行一次全面联动检查,使各项工作能及时发现存在问题,提出处理意见。
- (3) 每月会同公司分管领导就物业服务工作情况听取使用方的意见和建议,不断改进和提高物业服务管理水平。
- (4) 每周至少主持召开一次班组长以上工作例会,研究解决工作中的各种问题;无力解决的疑难、重大问题,及时报告公司分管领导协调处理。
- (5) 做好项目员工的工作安排、工作考评和岗位培训工作,对项目所有岗位做到每月至少一次的培训工作(培训方式及内容在项目月度工作计划表中体现)。
- (6) 每月至少二次对夜间安保工作进行监督检查,发现问题及时整改处理。
- (7) 熟悉有关突发事件的应急预案,每月组织至少一次班组长以上人员对有关突发事件应急预案的讨论与培训,增强项目基层骨干处理突发事件的能力,并做到以点带面、全员参与。
- (8) 每月组织专职巡逻秩序维护员开展二次消防安全检查工作,并做好相关记录工作。
- (9) 每日至少二次对各执勤岗位例行检查,监督各执勤岗位工作人员当班期间严格按照有关规定操作,各个执勤岗位要“定岗、定位、定人”,发现的安全隐患需详细记录并及时汇报处理,发现各执勤岗位工作人员无故离岗、串岗、聊天情况要严肃处理。
- (10) 遇节假日及高峰期,做好各执勤岗位的协调安排工作,并强化各执勤岗位的职责。出现缺员情况应在7天内给予补齐并在职权范围内给予调配加班顶岗(岗位人员顶替按照岗位配置分组情况执行,保证每天在岗人数)。
- (11) 每周至少二次到各场馆进行工作检查,对工作中存在的问题及时协调处理。
- (12) 每日上班后首先跟进各项值班台账的检查工作,对值班记录上交的问题进行



协调处理。值班台账检查完毕后，对仙居县城市文化综合体所有允许巡查的区域进行一次检查，发现问题及时协调处理。

(13) 未有特殊工作安排时，在消防监控中心配合值班人员跟进各项工作的开展（正常安排休息时间由工程维修人员跟进上述工作）。

(14) 每周至少三次对白、夜班巡逻打点工作情况进行抽查（并做好相应的记录），检查是否按要求执行，及时杜绝不良因素情况出现。

(15) 每周按计划组织保洁人员对重点区域进行集中保洁。

(16) 每天工作时间对仙居县城市文化综合体区域洗手间进行不少于四次的巡检并签到，发现问题及时处理（并做好相应的记录）。

(17) 如遇火灾、暴雨或其他灾害性天气的应采取紧急措施，对排水系统进行检查疏通，消除杂物，确保排水畅通；及时准备必要的抢救物资，安排值班人员进行巡查；有处理突发事件的应急能力；有突发事件应急处理预案。

(18) 从安全实际出发，经常开展在岗人员业务培训和紧急预案演练，并有记录。

2. 工程服务要求

(1) 高压配电管理、低压配电管理岗位服务要求

① 工作时间：24 小时保持有人在岗。

② 做好仙居县城市文化综合体日常水电工程维修工作，协助跟进管道疏通及会议演出展览活动期间协助布展等服务工作。

③ 每天对服务区域的设施设备检查等工作及做好相关记录（如需抢修应在最短时间内完成，包含休息时间），发现问题及时书面反馈甲方相关部门并协助处理、跟踪处理结果（正常安排休息时间由项目负责人跟进上述工作的开展）。

④ 每天在检查好设备设施运行情况后做好相应的记录，主要是做好日常维修及设备设施保养工作。

3. 秩序维护服务要求

(1) 秩序维护员岗位服务要求

① 工作时间：仙居县城市文化综合体及各场馆秩序维护员按相关规定 24 小时保持人员在岗。

② 按照甲方的有关安全保卫工作要求，维护责任区治安秩序；

③ 秩序维护员须负责道路场地的巡查检查，上班工作时间保证场地内车辆停放有序，制止因车辆乱停造成的场内道路拥挤堵塞；加强停放车辆安全管理，防止事故发生；

④立岗秩序维护员应精神饱满、服装整洁、语言礼貌、行为规范、手势清楚、动作标准，有领导或兄弟单位参观、检查时主动敬礼；

⑤秩序维护员要遵章守纪，坚守岗位，文明值勤，发现可疑人员和现行违法分子应及时报告公安机关和甲方管理部门，并采取必要的措施进行处理；

⑥秩序维护员执行严格交接班制度（须文字记录、责任到人），确保安全无事故；

⑦秩序维护员夜间实行巡逻制，巡逻方式采取不间断巡逻，确保责任区安全。

⑧秩序维护员应主动处理责任区突发事件，在发现情况或接到通知三分钟内赶到现场，并及时上报领导，将事态控制在合理范围以内，并协助甲方进行善后处理。

⑨秩序维护员应加强责任区内的消防安全管理，对不安全因素及时报告甲方，督促甲方采取防范措施；

⑩巡逻岗要求：实行 24 小时巡逻值勤制度。巡逻岗秩序维护员负责整个项目的安全巡查，包括消防设施防火检查，道路交通及人员秩序管理，发现外来人员必须上前询问清楚，如有闹事者必须即时制止，及时用对讲机呼叫其他秩序维护员协助，及时处理突发事件。日班秩序维护员与夜班秩序维护员交接手续登记清楚，夜班秩序维护员负责巡查、巡更打点，如还有人加班，应在巡查本上登记清楚，对工作人员车辆进出必须登记清楚，夜班秩序维护员负责大楼楼层内的电源关闭、关门上锁等。

⑪乙方需针对本项目配置一定数量的对讲机、执法记录仪、防护用具和防暴器材等。

（2）消控秩序维护员（监控秩序员）岗位服务要求

按相关规定 24 小时保持人员在岗，主要负责观察监控（消控）室视频，密切关注周边和大楼当事人和外来办事人员动向，杜绝外来人员进入，及时处理突发事件。消控、监控设施设备应保持 24 小时开通，并保持完整的监控记录，保证对场馆区域各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持 30 天。做好防盗、防火报警监控设备日常使用管理。

4. 综合服务要求

（1）工作时间：12 小时

（2）工作内容：要求完成中心服务接待管理工作，同时能够从事文档及表格的制作，能够认真完成管理人员交办的各项其他工作。协调各项工作，做好接待投诉工作，正常安排休息时间由项目负责人跟进工作的开展。

5. 保洁服务要求

(1) 工作时间：错时上班，12 小时（每天安排保洁拖班至闭馆结束，对各区域进行全面清洁，确保第二天开馆时环境的整洁）。

(2) 工作范围、内容：仙居县城市文化综合体范围内建筑物的公共部位、大厅、梯间通道及地下管道的日常保洁。

(3) 公共环境卫生：

① 搞好公共卫生，包括道路、公共厕所、地面及地下停车场等所有场馆和公共区域的清洁卫生；

② 搞好楼道卫生，包括踏步、扶栏、大厅公共玻璃门等，定期清洗垃圾桶、果壳箱及周边；

③ 公共场所的清洁卫生及垃圾收集、清运；

④ 各场馆楼顶每半个月清扫一次，尤其要重点清理楼顶每个下水口周围的杂物；

(4) 场馆各区域保洁：

① 每天用拖把把大堂门口拖洗干净；

② 用尘推将地板推尘，每天次数视人流量而定；

③ 擦拭茶几、台面及摆设、沙发、灯座及指示牌等公共设施；

④ 及时更换有烟头的烟灰缸并清洗干净；

⑤ 下雨天门口要放防滑告示牌和增加拖擦次数；

⑥ 下班前应将垃圾清倒干净。

(5) 梯间通道的保洁：

① 每天清扫一次各楼层通道和楼梯台阶，并拖洗干净；

② 将垃圾收集运到楼下垃圾桶内；

③ 用干净的毛巾擦拭各层和通道的防火门、电梯门、消防栓门、玻璃窗内侧、楼梯扶手、护栏、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次；

④ 清理通道摆放的烟灰缸内的垃圾和烟头；

⑤ 各梯间、通道的壁面、天花板应每周进行一次除尘。

(6) 卫生间保洁：

① 每日对公用卫生间进行不间断的保洁，下班后再检查一次；

② 敲门询问是否有人，确认无人后方可操作，竖立警示牌；

③ 清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处；

④ 用洗洁精均匀喷洒在洗手盆及大、小便器上，用毛球洗刷大、小便器（如是座厕，

清洁两块盖板及底座卫生），用清洁布擦洗手盆，然后用清水冲洗干净；

（7）会议室保洁：

- ① 会议过后对卫生应彻底清洁一次；
- ② 将有地板的地方拖洗干净；
- ③ 定期清洁会议室会议桌桌面。

（8）环境卫生消杀：

每年定期对各楼宇的梯口、梯间及楼宇周围、公厕、窨井、池、垃圾箱、垃圾周转箱等室外公共区域进行灭虫消杀工作。

（9）不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

（10）乙方需要至少配置 1 辆垃圾清运压缩车，1 辆室内清扫车。

（11）保洁频率及标准：

仙居县城市文化综合体保洁频率及标准（一）

区域	项 目	工作内容	标 准	频 率			
				循环	日	星期	月 季
大厅、楼层、走廊	踏垫	除尘	无垃圾、泥巴、杂物			清洗一次	
	地坪	除尘、抛光、吸水、拖扫	无脚印、垃圾、灰尘、杂物、积水、烟蒂、光亮	推尘			
	立柱	抹净、除尘	清洁光亮、无手印污垢	保洁		2米以下清洁一次	
	大理石墙面	除尘	无污迹、光亮			2米以下清抹	
	触摸屏、各类标识牌等	除尘	无积灰、蜘蛛网	保洁			2米以上清抹一次
	各类消防设施	除尘	无积灰	保洁		清抹一次	
	墙角线	除尘	无积灰	保洁		清除一次	
	风口	除尘	无积灰		清抹一次		
	垃圾箱	清除垃圾、外表抹净、消毒处理、冲洗内部	表面无污渍、无垃圾满溢、无拖挂		倾倒擦拭二次	清洗消毒一次	
	落地玻璃（门）内外	擦洗、抹净、除尘	无积灰、水流痕迹、手印、洁净明亮	保洁		2米以下清抹	
	花盆套	除尘	无灰尘、盆内无垃圾		保洁一次		
	灯具	除尘	无积灰、蜘蛛网				扫尘
	服务台、桌椅等	抹净表面	无污渍、灰尘等	保洁	擦拭一次	消毒一次	
	扶手、栏杆	除尘、上光	无灰尘、无手印、光亮	保洁			不锈钢上光
	装饰物	除尘、上光	无积灰、手印、光亮		清抹一次		
	开关、插座	除尘	无积灰		清抹一次		
展厅接待室	除尘、抹净、清洗、清除垃圾、杂物有序	无灰尘、无垃圾、洁净、齐整	循环保洁				

仙居县城市文化综合体保洁频率及标准（二）

区域	项目	工作内容	标准	频率			
				循环	日	星期	月
各馆、客梯、货物电梯	地面	除尘、清洗、抛光	无灰尘、无垃圾、光亮	保洁			
	墙面	抹尘	无灰尘、无手印、光洁			清抹一次	
	门（内外）	抹净（上保护剂）	无灰尘、无手印、光洁	保洁		清洁	上光
	门槽	清除垃圾、杂物	无灰尘、无垃圾、光亮			保洁一次	
	指示牌和按钮	除尘	无灰尘、无手印		清抹一次		
	门外按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁			
	镜面	抹净	无水迹、无手印、明亮	保洁	清刮一次		
	尿斗、坐厕、面盆	除污垢（用中性药剂）、除锈斑、消毒	无污垢、无尿垢、清洁	保洁		清洗一次、消毒一次	
	隔断	除尘、除污垢	无灰尘、无涂画、无污垢	保洁		清洗一次	
	水龙头	抹净	无锈迹、无污渍	保洁	清抹一次		
洗手间	镜面	抹净	无水迹、无污渍、明亮	保洁	洗刮一次		
	地面	清洗、消毒	无垃圾、无水迹、无污渍	保洁		清洗消毒	
	墙面	除尘	无灰尘、无污渍	保洁		清洗一次	
	灯片和天花及风口	除尘	无积灰				清扫
	门和门框	除尘	无灰尘、无污渍	保洁		清洁一次	
	台面	抹净	无水迹、无污渍	保洁	清洁一次		
	废物箱	清除垃圾、外表清洁	无垃圾满溢、无污渍		倾倒	清洗一次	

仙居县城市文化综合体保洁频率及标准（三）

区域	项目	工作内容	标准	频率				
				循环	日	星期	月	季
各馆、过道、电梯厅	过道、电梯厅地面	拖扫、抛光	无脚印、垃圾、灰尘、杂物、烟蒂等	推尘保洁				
	墙身	除尘	无灰尘、无污渍					清抹一次
	电梯门框	除尘	无灰尘	保洁	保洁一次			
	天花板、各类风口、灯罩	除尘	无积灰、无蜘蛛网				清扫	
	各类标识牌等	除尘	无积灰		以下清抹一次			
	消防设施	除尘、抹净	无积灰、污渍等				除尘一次	
	开关（箱）、插座	除尘	无积灰		清抹			
	垃圾箱	抹净表面、冲洗内部、倾倒垃圾、消毒	表面无污渍、无漫溢、拖挂		倾倒擦拭		冲洗消毒一次	
	梯级和平台	清扫垃圾、清洗	无垃圾、死角无积灰		清扫一次			清洗一次
	墙面	除尘	无灰尘、无蜘蛛网					扫尘一次
	灯具	外表除尘	无积灰					清洗一次
	防火门	除尘	无灰尘、无水迹				清抹一次	
	扶手、栏杆	除尘、抹净	无灰尘		清抹一次			

外露管道	除尘	无积灰							清除一次
风口	除尘	无积灰						清扫一次	清除一次

仙居县城市文化综合体保洁频率及标准（四）

区域	项目	工作内容	标准	频率				
				循环	日	星期	月	季
屋顶	地面	清扫、冲洗	无垃圾、无杂物				清扫一次	
	各类消防设施	除尘	无积灰					保洁一次
	明沟	清扫、冲洗	无垃圾、无堵塞					除尘
地下室车库	地面	清理油渍清扫、力冲洗	无杂物、烟蒂、废纸、泥沙、标志线清晰	保洁	保洁一次		冲洗一次	
	各类管道表面	除尘	无积灰					
	消防设施	除尘	无积灰	保洁		除尘一次		
	各类标示牌等	除尘	无积灰、蜘蛛网					2米以上清抹一次
	沟渠	清除垃圾	无垃圾、无堵塞					冲洗一次
	灯罩	除尘	无灰尘					除尘一次
	各类风口	除尘	无积灰					除尘一次

	开关(箱)、 灯	除尘	无积灰					除尘一次	
室外 地面	道路	清扫冲洗	无垃圾、积垢、平整			清扫			
	雨水管		无堵塞						
建筑 外立 面	外立面	清洗	无积灰		一年不少于2次				

6. 绿化养护服务要求

(1)一般的正常维护，即浇水、清理垃圾、防风防汛、补植和防人为损坏及零星病虫害防治、除杂草和修剪等；定期工作是指全面修剪整形、施肥、除杂草、松土和全面病虫害防治。

(2)草坪基本无杂草、无斑秃、无裸露地面，护栏等防护设施完好美观，草坪保持整洁，不得有石块、果壳纸屑及其它垃圾。

(3)养护的草坪要确保常年绿草如茵，对不同的草坪植物采取不同的养护管理标准。

(4)对树木的养护要采取针对性的有效的措施。

(5)列出草坪、树木的浇水、排水、施肥及修剪、除草的具体操作规程。

(6)中标单位须落实专人养护工进行日常维护及管理须每日到岗。

(7)室外种类植物天气炎热干燥时必须及时浇灌，防止花木、草被枯死。

(8)所有乔木每年冬季涂白一次。

(9)其它未明确内容按仙居县绿化养护质量标准规定执行。

(四) 其他要求

1. 乙方应按照国家法律法规给每位员工办理用工手续。

2. 乙方及其员工应主动配合甲方行政管理工作，服从调度，听从指挥，认真听取甲方提出的建议和意见，对在管理中出现问题 and 薄弱环节立即整改。

3. 所有工作人员应履行保密义务，对甲方单位的各项信息保密，遵守相关保密法规，做到不打听、不偷看、不传播、不遗失、不擅自处理保密纸物等

4. 确保设备、设施完好。因员工不慎导致设备、设施损坏、丢失的应按原价赔偿。

5. 乙方更换或调整人员应提前征求甲方意见并在征得甲方同意后方可更换、调整。

6. 甲方与派驻人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻人员由乙方自行管理。乙方必须按照相关法律规定为员工提供劳动、安全保障，依法办理各类社会保险，按时按规定发放薪酬。派驻人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故与劳资纠纷等，由乙方自行负责与处理，与甲方无关。

7. 乙方派驻的所有工作人员应遵守国家法律法规、甲方的规章制度，若不服

从，乙方应在三个工作日内调换人员。

8. 如服务人员缺岗、离岗，项目负责人应立即响应，30分钟内到达现场，1个小时内解决问题，现场解决不了的应采取应急措施，应立即阻止事态的发展，确保无任何影响甲方的事件发生。

9. 物业服务工作开展所需的服装、维修工具、保洁工具、日常耗材（包括抹布、清洁球、清洁剂、洁厕液等用品）由乙方自行负责。低值易耗品（卫生间用纸、洗手液、垃圾袋等）由乙方编制计划、预算和采购清单，经甲方审核同意后，由甲方负责提供所有物资的使用与耗费，如出现不正常损坏或损耗，乙方将负责赔偿。日常通用设施设备维修工具由乙方提供，并尽快完成维修工作。工程维修耗材、消防设施维护保养（含定期出具维保报告、100元以下消防器材配件更换）、空调设备专业维护保养材料及费用（含对空调的出风口、管道、水空调水箱、水泵等进行全面专业清洗一次）等由乙方承担。

10. 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对供应商派驻仙居县城市文化综合体服务机构及人员有直接指挥权。

11. 出现突发事件或者加班等需要增派服务人员的，所有费用包含在投标总报价中。

12. 员工工作时间按岗位要求着工作服，佩戴工牌，工作服干净整洁，相关费用由乙方负责。

三、合同金额

本合同金额为（大写）：壹佰陆拾玖万肆仟捌佰叁拾叁元伍角元（¥ 1694833.50 元）人民币。

四、甲乙双方责任

（一）甲方责任

1. 对乙方组建的物业管理机构进行业务归口管理；对乙方的物业管理方案、组织架构、人员录用等规章制度有审核权；对乙方一些重要岗位的设置、人员录用与管理和一些重要的管理决策有直接参与权与审批权；在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方的人员有直接指挥权。

2. 甲方应保障乙方依法和依本合同规定正常工作，但对乙方超出合同规定内容进行的管理活动，有权进行干涉并纠正；协调乙方与物业使用人的关系，

协调解决乙方与物业使用人之间的争议、纠纷；指定专人与乙方负责人员对接日常工作。

（二）乙方责任

1、根据法律法规及本合同的约定，制定物业管理制度、管理方案和相关应急预案，并组织实施。

2、乙方现场服务可向甲方提出该项目的物业服务合理化建议，建议经甲方同意，乙方现场服务方案可按建议方案进行管理。

3、乙方须保持本物业项目物业管理服务人员的相对固定，保证队伍的稳定，在同等条件下乙方聘用的物业管理服务人员必须优先从本企业内管理人员中择优录用。

4、乙方员工所发生的工伤、经济补偿、劳动争议等全部由乙方自行承担。

五、知识产权

（一）乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

（二）若侵犯，由乙方赔偿甲方因此遭受的损失（包括但不限于应对及追偿过程中所支付的律师费、差旅费、诉讼费、保全费、鉴定费、评估费等）。

六、履约保证金

本项目履约保证金为合同金额的 / %。（合同签订时交至甲方处，鼓励和支持乙方以保函形式提交履约保证金，以其他形式提交的，甲方按银行同期存款利率计息，利息随保证金在项目最终验收合格之日起 7 个工作日内由甲方同时退还。）

七、考核

甲方采用月度考核方式对乙方进行考核。月度考核按“附表一：考核细则”每 1 个月对乙方的物业管理服务进行一次考评。具体规则如下：

1. 甲方根据考核细则，每月度对乙方的服务内容进行月度考核。

2. 甲方以月度考核结果作为考评等级评定的依据，考评等级分定为四级：优秀、良好、合格、不合格。考评分在 90 分以上（含 90 分）为优秀、80（含）-90 分（不含）为良好、70（含）-80 分（不含）为合格、70 分（不含）以下为不合格。

3. 考核措施：考评结果达到“优秀”的不扣费用；“优秀”以下，良好、合格依次按人民币 50000 元、人民币 100000 元扣除；不合格的按人民币 200000

元扣除。

4. 甲方有权优化考核办法，对乙方的工作进行考核，乙方必须无条件予以接受。

附表一：考核细则

序号	考评项目	实施细则	评估扣分	评分细则
一	综合服务质量	1、人员要求： 物业服务人员岗位配置、人员任职资格证等达到《招标需求》规定。		(1) 人员数量不足，发现缺岗 1-5 人次，扣 0.2 分；缺岗 6-10 人次，扣 0.3 分；缺岗 10 人次以上，扣 0.5 分。 (2) 工作人员不具有相关任职资格证书任职的，每发现 1 人次扣 0.1 分；
		2、培训考核： 物业服务人员按《招标需求》及《物业管理质量指标要求》的要求经培训并考核合格后上岗。		每发现一人次不符合要求扣 0.1 分；
		3、人员稳定性 (1) 主管及以上人员每月更换超过 1 人。 (2) 普通员工每月更换超过 10%。 (3) 甲方要求更换除外。		(1) 主管及以上人员每月更换超过 1 人扣 0.1 分 (2) 项目经理、技术员、监控中心秩序维护员等每半年更换 1 次扣 0.1 分。 (3) 各岗位普通员工每月更换超过 10%的，每更换 1 人扣 0.02 分。
		4、人员考勤 (1) 项目经理、主管离开本项目范围 3 小时以上须口头请示甲方，经批准后方可离开。(2) 特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件。(3) 项目经理、安保主管需保持通讯工具 24 小时畅通。 (4) 严禁半天上岗及只打卡不上岗现象。		每发现一人次不符合要求扣 0.01 分；

		<p>5、仪容仪表要求：</p> <p>(1) 按照《招标需求》及《物业管理质量指标要求》各部门人员按照分工种统一着装，佩戴工牌。</p> <p>(2) 值班时姿势端正、精神抖擞，举止文明礼貌，使用服务用语及服务手势。</p>		每发现一人次不符合要求扣 0.02 分
		6、投诉：服务工作不到位，导致甲方或外来人员对服务项目有效投诉。		每次扣 0.3 分
		<p>7、工作受理：</p> <p>(1) 无故拒绝甲方合理工作要求。</p> <p>(2) 受理同一服务项目，超过 2 次以上未作处理。(3) 对受理的服务项目（服务范围内），不按规定时间处置，无故拖延，时间超过 3 天。(5) 所受理工作没能按照甲方要求完成且没有合理原因的。</p>		每发现一项不符合要求扣 0.2 分
		<p>8、突发事件：</p> <p>(1) 及时制定或更新各类突发事件应急预案。(2) 发生突发事件时中标方人员未能在 3 分钟内到位处理。</p> <p>(3) 发生突发事件（如秩序混乱、打架斗殴、上访事件等）未能及时向甲方办公室通报、并采取措施控制，影响单位正常运作。</p> <p>(4) 服务过程中与第三方发生肢体冲突。</p>		每发现一次不符合要求扣 0.1 分；
二	安全保卫	<p>1、甲方管辖范围内秩序维护：</p> <p>(1) 对进入甲方管辖范围内的人员进行秩序维护，确保甲方管辖范围内人员、财产安全。(2) 突发事件及时向甲方报告。</p>		每发现一次不符合要求扣 0.1 分。

服 务 管 理	2、值班要求： （1）秩序维护员不得消极怠工、值班时间内不得做与岗位无关的事情（突发事件处理、甲方临时工作要求除外）。（2）做好甲方管辖范围内财物的安全防范。按照《招标需求》的规定配置岗位人员。（3）当在管理区域内发生财物被盗、财物受损情况须及时追究第三方责任。		每发现一次不符合要求扣 0.05 分
	3、消防工作要求： （1）定期定时做好消防巡查、巡查记录完整、字迹清晰。（2）甲方管辖区域发生火险、火警须及时通报处理。（3）每年度组织消防演练不少于 2 次。（4）秩序维护员能正确使用多类消防、物防、技防器械和设备。		每发现一次不符合要求扣 0.1 分
	4、交接班要求： （1）准时交接班，交接人员做好交接工作。（2）交接班记录字体清晰、端正、内容详细、无遗漏。		每发现一次不符合要求扣 0.02 分
	5、服从指令： （1）秩序维护员须服从上级领导或甲方临时的、合理的调度要求。 （2）接到指令或接到甲方的要求时在 5 分钟内准确到达指定位置并开展工作。		每发现一次不符合要求扣 0.1 分
	6、巡逻要求： （1）每季 1 次更换巡逻路线。制定的巡逻路线不少于 3 条。 （2）室内外巡逻打更点准确率 98% 以上。		每发现一次不符合要求扣 0.1 分

		<p>7、其他要求：</p> <p>A、未经甲方允许禁止以下行为：</p> <p>(1) 私自允许外来单位或人员进入甲方非开放区域，在甲方管辖区域开展活动。(2) 将本甲方设施借予他人、挪用本甲方资源、物品等。</p>		每发现一次不符合要求扣 0.1 分
三	环境卫生管理	<p>1、建筑物室内：</p> <p>(1) 按工作要求完成清洁、保洁工作。</p> <p>(2) 按工作要求完成室内可移动盆栽的盆、植物叶片的清洁、保洁工作。按照要求及时清理垃圾桶内的垃圾及更换垃圾袋。</p>		每发现一次不符合要求扣 0.1 分。
		<p>2、建筑物室外和露天区域</p> <p>(1) 按照工作要求完成清洁、保洁及立体化清洁工作。按工作要求完成可移动盆栽的盆、植物叶片的清洁、保洁工作。</p> <p>(2) 按照要求及时清理垃圾桶内的垃圾及更换垃圾袋。雨天需做好防滑、防潮等相关工作及及时摆放标识牌。</p>		每发现一次不符合要求扣 0.1 分
		<p>3、其它相关工作：</p> <p>(1) 对清洁、保洁所产生的垃圾(日产日清)需及时清运至镇区环卫所指定存放处。(2) 卫生间、会议室等配备合格的卫生产品。(3) 按照工作要求做好各级文物点(建筑物类)、不可移动文物的检查、清洁和保洁等工作。</p>		每发现一次不符合要求扣 0.1 分。

四	绿化养护	绿化养护	<p>(1) 修剪不及时发现一株扣 0.2 分；出现因修剪而产生的树皮拉伤现象每处扣 0.1 分；</p> <p>(2) 发现有死树、死株未及时清除的每处扣 0.1 分；古树名木发现死株每处扣 1 分；</p> <p>(3) 歪斜、倒伏植株不及时扶正的每处扣 0.1 分；</p> <p>(4) 其他：每发现一处未按养护标准养护的扣 0.05 分。</p>
五	客户服务	<p>1、票务相关工作</p> <p>(1) 做好票务工作，为观众派票，并做好统计。</p> <p>(2) 熟悉各场馆内展览路线及便民设施、安全出口、卫生间设置等相关信息，及时适当地为观众提供导引服务。</p> <p>(3) 服务人员需进行基本医疗常识培训；服务台配备基本医疗用品、药品和药箱，遇有观众不适及时提供基本医疗服务或拨打 120。</p> <p>(4) 负责投诉接待及后续处理跟进工作，做好投诉原始记录、整理并作分析，收集整理当天投诉箱和意见簿。</p>	<p>(1) 未做好派票工作每次扣 0.1 分，当月未做好统计每扣 0.1 分；</p> <p>(2) 未能为观众提供正确导引每次扣 0.1 分</p> <p>(3) 未进行培训或未配备基本医疗用品该项不得分，遇有观众不适未及时处理每次扣 0.2 分</p> <p>(4) 未及时妥善处理投诉每次扣 0.2 分；未按时收集整理投诉箱和意见簿每次扣 0.1 分</p>

	<p>2、会务相关工作</p> <p>(1) 按甲方要求做好活动、会务、政务接待的布置(包括签到桌、装饰品的摆放)、茶水、设备安排等相关工作。</p> <p>(2) 保证会务接待用品充足, 出现用品不足及时补充购买, 按需使用, 严格管理; 按规定对非一次性使用的会务用品进行清洗、消毒。</p> <p>(3) 配合、协助、参与各类活动和展览开幕式的接待工作。</p> <p>(4) 熟练掌握各场馆展厅设备及分布, 做好展厅助导, 发现设备问题及时汇报处理, 确保各场馆内设备正常运行。</p>		<p>(1) 未按要求及时制作或布置会场造成活动或会议延误的每次扣0.3分; 没有设置好设备导致活动或会议未能顺利进行的每次扣0.3分。</p> <p>(2) 未及时清洗会务用品的每次扣0.1分。</p> <p>(3) 不配合工作每次扣0.2分。</p> <p>(4) 抽查不熟悉展厅分布, 未履行助导职能的, 每次扣0.1分。</p> <p>(5) 设备出现问题没有及时汇报处理每次扣0.1分。</p>
六	<p>设备维护管理</p> <p>1、操作人员要求:</p> <p>(1) 工作人员按照操作规程操作设备设施, 防止错误操作、人为损坏设备。(2) 防止人员错误操作造成人员伤亡等重大责任事故。</p> <p>2、设备设施维护保养:</p> <p>供配电、供水、多媒体场景等项目按规定, 必须实行定期维修、保养。</p> <p>3、维修、保养质量:</p> <p>(1) 因工程和设备质量出现问题, 影响正常使用, 而发现问题不及时或未报告的。(2) 因对设备保养不到位或保养失误, 导致设备丧失功能和影响使用年限的。(3) 不能按质完成设备设施维修。</p>		<p>(1)造成大面积停电发生一宗扣2分</p> <p>(2) 重大责任事故发生一宗扣1分。</p> <p>(3) 人为损坏设备每发现一宗扣一次0.2分。</p> <p>(4) 因误操作导致安防设备断电的, 每发现一次扣0.2分。</p> <p>无维修、保养者, 每发现一次扣0.2分, 年度保养无计划、无实施, 每项扣0.2分。</p> <p>1、每发现一次不符合要求扣0.1分。</p>

		5、报修处理： 1) 处理报修及时，弱电等重要项目在上班期间报修 15 分钟内到现场处置；下班后需在报修 30 分钟内到现场处置。		每发现一次不符合要求扣 0.05 分
		6、外来单位监督管理： (1) 跟进外来单位工作，明确外来单位工作内容，协助办好施工申请并提交甲方审核；下班后施工需有本馆相关业务部门书面确认。(2) 做好安全管理，确保用电、用水、动火安全。(3) 完善管理记录，记录填写要求清晰、准确。		每发现一次不符合要求扣 0.05 分
		7、高配值班要求： (1) 安排足够人员值班。(2) 对高压配电设备参数记录及巡视工作。 (3) 定时检查高压配电室所有计量表是否正常，发现问题及时处理		每发现一次不符合要求扣 0.05 分
		8、资格证：所有设施设备维护人员及高、低配值班员必须持有相应资格证书。		每发现一人无证上岗扣 0.05 分
七	特殊项	1、在明查暗访中物业服务责任范围内发现重大问题，被县级以上单位通报批评的。 2、因物业服务员失职造成重(特)大责任事故的。 3、累计出现三个月及以上人员缺编 10 人以上的。		一经发现考核扣 10 分
八	其它项	上述细则中未列出的事项。		由甲方讨论、决定具体的扣分值并进行扣分。

八、转包或分包

- (一) 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。
- (二) 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分

分包给他人供应。

(三) 如有转让和未经甲方同意的分包行为, 甲方有权解除合同, 没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

九、服务期

(一) 服务期 1 年。(即 2025 年 1 月 15 日至 2026 年 1 月 14 日止)

十、合同履行时间、履行方式及履行地点

(一) 履行时间: 1 年

(二) 履行方式: 物业管理服务

(三) 履行地点: 仙居县城市文化综合体

十一、款项支付

付款方式: 按照服务期限每月平均分摊支付, 甲方根据考核结果在收到正式发票后 7 个工作日支付服务费用(甲方每月 5 日前将上一月的考核结果抄送至乙方)

十二、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十三、质量保证及后续服务

(一) 乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。

(二) 乙方提供的服务达不到合同文件要求的, 根据实际情况, 经双方协商, 可按以下办法处理:

1. 赔偿处理;

2. 解除合同。

(三) 如在使用过程中发生问题, 乙方在接到甲方通知后在 3 小时内到达甲方现场。

(四) 在服务期内, 乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十四、违约责任

(一) 甲方无正当理由拒收接受服务的, 甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

(二) 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的, 甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

日万分之五向乙方支付违约金。

(三) 乙方未能如期提供服务的, 每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期_7_个工作日仍不能提供服务的, 甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的, 乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金, 如造成甲方损失超过违约金的, 超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

十五、不可抗力事件处理

(一) 在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同, 则合同履行期可延长, 其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 不可抗力事件发生后, 应立即通知对方, 并寄送有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 120 天以上, 双方应通过友好协商, 确定是否继续履行合同。

十六、解决争议的方法

如双方在履行合同时发生纠纷, 应协商解决; 协商不成时, 可提请政府采购管理部门调解; 调解不成的通过以下第 (2) 方式解决:

(一) 提交台州仲裁委员会仲裁。

(二) 依法向人民法院提起诉讼。

十七、合同生效及其它

(一) 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(二) 本合同未尽事宜, 遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

(三) 本合同一式四份。甲、乙双方各执一份, 采购组织机构及同级人民政府财政部门各执一份。本项目未尽事宜以招标文件、投标文件及澄清文件等为准。

甲方 (盖章)

法定代表人或授权代表:

委托代理人:

联系电话:

开户银行:

账号:



王军方

乙方 (盖章)

法定代表人或授权代表:

委托代理人:

联系电话:

开户银行:

账号:



地址及邮编:

地址及邮编:

签订时间: 2015年1月13日